

**PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN  
PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN  
DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KOMUNIKASI PEMAKAI-  
PENGEMBANG, PENGARUH PEMAKAI SEBAGAI  
MODERATING VARIABEL**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Oleh :**

**KHOIRUM NOVITA RIZKIANA**

**B 200 050 308**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Naskah Publikasi dengan judul  
:PENGARUH PARTISIPASI PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI  
DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DENGAN DUKUNGAN  
MANAJEMEN PUNCAK, KOMUNIKASI PEMAKAI-PENGEMBANG,  
PENGARUH PEMAKAI SEBAGAI MODERATING VARIABEL.

Yang ditulis oleh : Khoirum Novita Rizkiana

NIM : B 200 050 308

Penandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

Surakarta, Februari 2013

Pembimbing



( Dr. Fatchan Achyani, SE,M.Si)

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara empiris tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, dan pengaruh pemakai dalam pengembangan sistem informasi di perusahaan manufaktur yang berbentuk PT di wilayah Surakarta. Peneliti mencoba menguji ulang dengan melakukan pengujian pada ketiga faktor kontinjensi sebagaimana yang telah disebutkan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian *survey* dengan pengumpulan data yang menggunakan metode pengiriman langsung, yaitu peneliti mengirim kuesioner secara langsung kepada responden. Populasi dalam penelitian ini meliputi perusahaan manufaktur yang ada di wilayah Surakarta. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak untuk mendapatkan beberapa *basic information* secara cepat dan efisien, sampel yang digunakan adalah para manajer yang melakukan pengembangan sistem informasi pada perusahaan manufaktur yang ada di wilayah Surakarta.

Metode yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini adalah regresi linier (*Linier Regression*) untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Sedangkan untuk menguji tiga faktor kontinjensi yaitu dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, pengaruh pemakai sebagai pemoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai digunakan metode MRA (*Moderated Regression Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai. Kedua, pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dimoderasi variabel dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai pengembang, pengaruh pemakai. Ketiga, variabel dukungan manajemen puncak dan pengaruh pemakai sebagai quasi moderator, sedangkan variabel komunikasi pemakai pengembang sebagai pure moderator.

Kata kunci : Partisipasi Pemakai, Teori Kontinjensi, Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai Pengembang, Pengaruh Pemakai, Kepuasan Pemakai.

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan sistem informasi yang begitu cepat, membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secepat mungkin dan mengetahui sistem informasi yang mencakup pemenuhan kebutuhan informasinya. Oleh Karena itu, faktor penentu kesuksesan pengembangan sistem informasi perlu diperhatikan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Aplonia, 2003 yang menguji hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Aplonia menguji pengaruh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, kompleksitas tugas, kompleksitas sistem dan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating, tetapi penelitian ini tidak memasukkan variabel kompleksitas sistem dan kompleksitas tugas untuk diteliti. Perbedaannya juga terletak pada sampel penelitian, dimana Aplonia mengambil sampel manajer-manajer dari berbagai macam perusahaan meliputi perusahaan manufaktur, perusahaan dagang, perusahaan jasa di wilayah NTT. Sementara itu penelitian ini hanya mengambil sampel dari perusahaan manufaktur yang berlokasi di wilayah Surakarta.

Dalam penelitian ini penulis ingin mencoba memperluas pembahasan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi di Perguruan Tinggi, dengan melakukan pengujian terhadap 3 (tiga) faktor kontijensi yaitu : dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai- pengembang, dan pengaruh pemakai. Berdasarkan uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul “Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai-Pengembang, dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variabel.”

### **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi ?
2. Apakah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang dan pengaruh pemakai (*user influence*) memoderasi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi ?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi.
2. Pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai yang dimoderasi oleh dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang dan pengaruh pemakai (*user influence*) dalam proses pengembangan sistem informasi.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Konsep Dasar Pengembangan Sistem Informasi**

Di dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang kita jadikan sebagai istilah “kunci”. Guna memperoleh pemahaman yang seragam atas istilah-istilah tersebut, akan diberikan definisi atas masing-masing istilah.

##### **a. Sistem Informasi**

Sistem memiliki arti yang bermacam-macam, tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Dalam konteks sistem informasi, sistem didefinisikan sebagai suatu kumpulan dari komponen-komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk memenuhi suatu tujuan atau fungsi tertentu (McLeod, dalam Chandrarin dan Indriantoro, 1997 : 17). Oleh karena itu komponen-komponen dalam sistem tidak dapat lepas dan berdiri sendiri. Komponen-komponen tersebut harus saling berinteraksi agar tujuan sistem tercapai.

Penggabungan kedua kata di atas (sistem dan informasi) membawa makna baru yang merujuk pada penggunaan teknologi komputer dalam suatu organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakainya. Lebih tepatnya, sistem informasi didefinisikan sebagai gabungan dan interaksi antara *hardware* dan *software* komputer, prosedur-prosedur, dokumentasi, formulir-formulir dan individu-individu yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan, mengolah, mengelola dan mendistribusikan data dan informasi (Martin dkk, dalam Chandrarin dan Indriantoro, 1997:17). Definisi lain sistem informasi dikemukakan oleh Leitch dan Davis (dalam Hartono, 2001:11) yang menjelaskan sebagai berikut ini :

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan.

b. Pengembangan Sistem Informasi

Pengembangan sistem informasi adalah proses memodifikasi atau mengubah bagian bagian atau keseluruhan sistem informasi. Proses ini membutuhkan komitmen substansial mengenai waktu dan sumber daya dan merupakan aktivitas yang berkesinambungan. Peran manusia dalam sistem informasi sangat penting, karena perencanaan dan perancangan sistem informasi harus lebih jauh memperhatikan faktor manusia. Suatu bentuk sistem informasi yang ideal adalah suatu lingkungan kerja dimana mesin-mesin pengolahan sistem informasi yang berteknologi tinggi mampu mengerjakan tugas-tugas rutin dan menyediakan data yang dapat diakses untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan.

Ibarat sebuah *organisme biologis*, sistem informasi lahir, berkembang menjadi dewasa, memiliki fungsi serta peran, dan akhirnya mungkin akan mati. Pada saat sebuah sistem dikatakan mati, atau dengan kata lain, apabila dalam penggunaan suatu sistem timbul masalah kritis yang tidak dapat diatasi, pada umumnya sebuah organisasi akan mengembangkan suatu sistem baru di mana prosesnya akan berulang kembali. Perkembangan semacam ini disebut dengan siklus hidup sistem (*system life cycle-SLC*), di mana prosesnya merupakan suatu rangkaian perkembangan sistem yang panjang dan bertahap. Oleh karena itu, maka SLC juga dengan sendirinya merupakan siklus hidup pengembangan sistem (*system development life cycle-SDLC*). Pengembangan sistem (*system development*) oleh karenanya dapat berarti menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang sebelumnya telah ada.

## 2. Penelitian Terdahulu

Partisipasi pemakai selalu dipertimbangkan sebagai kontributor penting bagi keberhasilan sistem informasi, Banyak literature telah meneliti partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dan menunjukkan adanya hubungan positif antara partisipasi pemakai dengan keberhasilan pengembangan sistem informasi. Agar sistem yang dikembangkan berhasil, pemakai harus dilibatkan dalam tahap awal pengembangan sistem, definisi kebutuhan, desain, dan tahap implementasi sistem (Ives dan Olson, 1984; Doll dan Torkzadeh, 1989.). Ives dan Olson, 1984.) menyatakan bahwa keterlibatan pemakai dapat meningkatkan kualitas sistem dan penerimaan pemakai terhadap sistem.

Sebagai pedoman dalam penelitian sistem informasi, kerangka konseptual telah didesain oleh banyak peneliti dimana ia mengilustrasikan pentingnya faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi keberhasilan pengembangan sistem informasi. Salah satunya adalah faktor kontinjensi, yang dipandang

mampu mempengaruhi kepuasan pemakai atas sebuah sistem informasi (McKeen, Tor dan James, 1994; Doll dan Torkzadeh, 1986; Restuningdiah, 1999; Setianingsih dan Indriantoro, 1998; Chandrarin dan Indriantoro, 1997). Dalam penelitian ini, faktor kontinjensi juga akan dipakai sebagai salah satu tolak ukur.

### **Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai**

Pemakai merupakan orang yang terlibat secara langsung dalam penggunaan informasi, dan dengan asumsi bahwa semua posisi dalam organisasi memanfaatkan informasi yang disediakan oleh sistem informasi, maka posisi pemakai menjadi sangat vital karena secara teknis mereka lebih tahu mengenai kebutuhan yang diperlukan dalam penyediaan informasi. Mekanisme keterlibatan tersebut dikenal dengan istilah partisipasi. Chang menyatakan bahwa adanya partisipasi pemakai dapat meningkatkan kualitas sistem, penerimaan dan kepuasan pemakai akan sistem informasi (Chang, 1992 dalam Aplonia, 2003.). Oleh karena itu, partisipasi mutlak diperlihatkan, seperti dikemukakan Pujiati dan Ahmar “Partisipasi menunjukkan intersensi personal yang nyata dari pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dari tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi” (Pujiati dan Ahmar, 2003:24 dalam Aplonia, 2003.)

### **Faktor-Faktor Kontinjensi**

Suatu pendekatan kontinjensi mengasumsikan bahwa tidak ada konsep yang dapat diterapkan secara universal (di semua tempat dan semua kondisi secara efektif). Sedangkan faktor kontinjensi dalam penelitian ini merupakan faktor atau kondisi yang dapat mempengaruhi efektivitas hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Banyak penelitian menyatakan bahwa banyak faktor kontinjensi yang diyakini berpengaruh pada hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Beberapa penelitian empiris secara eksplisit menguji peran faktor-faktor kontinjensi tersebut, diantaranya adalah Robey dan Farrow (1982), Kim dan Lee (1986), Tait dan Vessey (1988), Doll dan Torkzadeh (1989), Kim dan Lee (1984), McKeen dkk (1994), DeBrabander dan Their (1984). Di Indonesia penelitian yang sama juga dilakukan oleh Chandrarin dan Indriantoro (1997), Setianingsih dan Indriantoro (1998), Pujiati dan Ahmar (2003), Restuningdiah dan Indriantoro (2001). Faktor kontinjensi yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, dan pengaruh pemakai.

### **Dukungan Manajemen Puncak**

Manajemen puncak memegang peran penting dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem yang meliputi perencanaan, perancangan, dan

implementasi (Setianingsih dan Indriantoro, 1998). Setianingsih dan Indriantoro (Setianingsih dan Indriantoro, 1998:196) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran dan penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi. Dukungan manajemen puncak mencerminkan partisipasi dan keterlibatan manajemen dalam pengembangan sistem informasi. Doll (dalam: Aplonia, 2003) berpendapat bahwa dukungan manajemen puncak meliputi jaminan pendanaan dan menentukan prioritas. Aplonia mengutip pendapat Vanlommel dan DeBrabander yang menyatakan bahwa hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak (Aplonia, 2003:871). Choe juga menemukan bukti bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak dengan kepuasan pemakai sistem informasi (dalam Setianingsih dan Indriantoro, 1998: 203).

#### **Komunikasi Pemakai-Pengembang**

Persepsi dan sudut pandang setiap pihak analisis sistem dan pemakai, mengenai sistem yang dikembangkan dipengaruhi oleh fungsi masing-masing pihak. Komunikasi antar pihak harus terjalin dengan efektif untuk memperoleh sistem yang berkualitas serta penerimaan dan kepuasan pemakai atas sistem tersebut. Komunikasi tersebut dapat dicapai dengan cara melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem.

DeBrabander dan Their mengemukakan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif dan kesuksesan pengembangan sistem (Setianingsih dan Indriantoro, 1998:193). Komunikasi akan memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem (Verrija dan Anzenhofer, 1988 dalam: McKeen, 1994).

#### **Pengaruh Pemakai**

Robey dkk. mendefinisikan “pengaruh” sebagai tingkat sejauh mana anggota organisasi mempengaruhi keputusan-keputusan yang berkaitan dengan rancangan akhir suatu sistem informasi (Pujiati dan Ahmar, 2003:20 dalam Aplonia, 2003.). Melalui partisipasi pemakai dapat memberikan pengaruhnya dalam sistem. McKeen dkk, berargumentasi bahwa bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah, dan begitu pula sebaliknya (Aplonia, 2003:879)



## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan pengujian hipotesis secara kuantitatif dengan cara melakukan survei. Survei dilakukan dengan memberikan angket kuesioner kepada para manajer divisi pada perusahaan manufaktur yang berada di wilayah Surakarta.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan dari orang atau objek penelitian yang mempunyai ciri atau karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini meliputi perusahaan manufaktur yang ada di wilayah Surakarta. Hal ini dilakukan karena peneliti mempertimbangkan kemampuan pene

Sampel adalah bagian dari populasi untuk di analisis lebih lanjut dan dianggap mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode *convenience sampling*.

### **Data dan Pengumpulan Data**

#### **1. Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer berupa data kualitatif yang berupa jawaban dari responden yang kemudian di kuantitatifkan dengan bantuan skala *Likert*.

##### **b. Data Sekunder**

Penelitian ini memakai studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Studi kepustakaan ini berupa penelitian terdahulu mengenai masalah-masalah yang hampir sama, dan dasar-dasar teoritis yang sesuai dengan topik penelitian.

#### **2. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengiriman langsung, yaitu peneliti mengirim kuesioner secara langsung ke perusahaan yang menjadi populasi. Peneliti memilih metode ini dengan alasan berikut ini:

1. Peneliti dapat memastikan bahwa responden yang berpartisipasi adalah mereka yang berkepentingan dengan penelitian ini.
2. Waktu pengembalian kuesioner relatif lebih pendek.
3. Kemungkinan responden mengisi seluruh item pertanyaan lebih besar

Enam puluh (60) eksemplar kuesioner dikirimkan pada para manajer divisi/departemen pada lima belas (15) perusahaan di wilayah Surakarta dan terdapat 7 eksemplar yang tidak kembali sehingga total kuesioner yang dapat digunakan adalah sebanyak 53 buah kuesioner. Kemudian dari 53 kuesioner tersebut terdapat 5 kuesioner yang tidak diisi lengkap sehingga tidak dapat dianalisis. Jadi jumlah akhir kuesioner yang dapat dianalisis adalah sebanyak 48 kuesioner. Kuesioner untuk responden terdiri dari enam (6) bagian, yang

berisi tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai: *pertama*, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi; *kedua*, dukungan yang diberikan manajemen puncak dalam pengembangan sistem informasi; *ketiga*, komunikasi antara pemakai dengan pengembang; *keempat*, pengaruh pemakai; *kelima*, kepuasan yang dirasakan pemakai terhadap sistem yang dikembangkan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum**

Dalam rangka menguji Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Dukungan Manajemen Puncak, Komunikasi Pemakai-Pengembang, dan Pengaruh Pemakai sebagai Moderating Variabel, maka dilakukan *survey* melalui angket yang disebarakan kepada manajer menengah pada perusahaan manufaktur di wilayah Surakarta. Data dan informasi mengenai perusahaan manufaktur diperoleh dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer-manajer pada perusahaan manufaktur di wilayah Surakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari manajer perusahaan manufaktur di wilayah Surakarta, dengan sampel yang diperoleh sebanyak 48 responden yang diambil dengan metode *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak

### **Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan analisis regresi linier sederhana. Dari output analisis regresi diperoleh bahwa variabel partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi yang ditunjukkan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,188 dengan *p-value* 0,000 dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,188 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  dan  $H_1$  diterima. Hasil uji F pada analisis regresi sederhana memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 17,543 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% ( $17,543 > 4,08$ ) dengan  $p < 0,05$ , maka model regresi pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi sudah fit atau cocok. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,276 Hal ini menunjukkan bahwa 27,6% variasi dari kepuasan pemakai sistem informasi dapat dijelaskan oleh partisipasi pemakai. Sedangkan sisanya sebesar 72,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengujian hipotesis kedua dilakukan dengan analisis regresi MRA. Dari hasil analisis regresi diperoleh memperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk interaksi antara partisipasi pemakai dengan dukungan manajemen puncak adalah sebesar 2,306 dan *p-value* sebesar 0,026. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,306 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  maka  $H_2$  diterima. Hasil uji F memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16,012 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai  $p < 0,05$ , maka model regresi pengaruh partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, dan interaksi partisipasi dengan dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pemakai sistem

informasi sudah fit atau cocok. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,522 Hal ini menunjukkan bahwa 52,2% variasi dari kepuasan pemakai sistem informasi dapat dijelaskan oleh partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, dan interaksi partisipasi dengan dukungan manajemen puncak. Sedangkan sisanya sebesar 47,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan analisis regresi MRA. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk interaksi antara partisipasi pemakai dengan komunikasi pemakai-pengembang adalah sebesar 2,483 dan *p-value* sebesar 0,017. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,483 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  maka  $H_3$  diterima. Hasil uji F memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,798 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai  $p < 0,05$ , maka model regresi pengaruh partisipasi pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, dan interaksi partisipasi dengan komunikasi pemakai-pengembang terhadap kepuasan pemakai sistem informasi sudah fit atau cocok. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,375 Hal ini menunjukkan bahwa 37,5% variasi dari kepuasan pemakai sistem informasi dapat dijelaskan oleh partisipasi pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, dan interaksi partisipasi dengan komunikasi pemakai-pengembang. Sedangkan sisanya sebesar 62,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pengujian hipotesis keempat dilakukan dengan analisis regresi MRA. Dari hasil analisis regresi diperoleh memperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk interaksi antara partisipasi pemakai dengan pengaruh pemakai adalah sebesar 2,648 dan *p-value* sebesar 0,011. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,648 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  maka  $H_4$  diterima. Hasil uji F memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,974 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai  $p < 0,05$ , maka model regresi pengaruh partisipasi pemakai, pengaruh pemakai, dan interaksi partisipasi dengan pengaruh pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi sudah fit atau cocok. Hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,449 Hal ini menunjukkan bahwa 44,9% variasi dari kepuasan pemakai sistem informasi dapat dijelaskan oleh partisipasi pemakai, pengaruh pemakai, dan interaksi partisipasi dengan pengaruh pemakai. Sedangkan sisanya sebesar 55,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel seperti yang dihipotesiskan, maka tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian sebagai berikut:

1. **Hipotesis 1:** Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai secara langsung terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,188 dengan nilai  $p=0,000$ . Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,188 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  diterima pada taraf signifikansi 5%, maka partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dan hipotesis pertama ( $H_1$ )

dinyatakan diterima. Artinya partisipasi pemakai dalam aktifitas pengembangan sistem diharapkan akan meningkatkan komitmen dan keterlibatan pemakai sehingga pemakai dapat menerima dan menggunakan sistem informasi yang dikembangkan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pemakai. Konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Aplonia (2003) yang membuktikan bahwa partisipasi pemakai memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemakai.

Teknologi informasi memungkinkan perusahaan yang mengadopsinya memiliki keunggulan kompetitif. Kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi membuat peran teknologi informasi mempengaruhi cara kerja, perubahan integrasi fungsi organisasi maupun hubungan dengan pemasok, sampai perubahan transformasi organisasi. Dalam pengembangan sistem informasi, apabila pemakai diajak berpartisipasi, akan membawa pengaruh yang baik terhadap organisasi. Hal ini dapat terjadi karena pemakai terlibat secara langsung yang mereka butuhkan dalam suatu sistem informasi apabila keinginan-keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan pengaruh yang cukup baik. Kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem.

**2. Hipotesis 2:** Dukungan manajemen puncak mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dengan dukungan manajemen puncak. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk interaksi antara partisipasi pemakai dengan dukungan manajemen puncak (PP\*DMP) adalah sebesar 2,306 dan  $p-value$  sebesar 0,026. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,306 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) dinyatakan diterima. Artinya dukungan manajemen puncak berperan sebagai variabel moderating dalam pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi.

Kesuksesan implementasi teknologi informasi bergantung pada partisipasi aktif dari manajemen puncak. Dukungan eksekutif atau manajemen puncak perlu dilakukan untuk kesuksesan suatu penggunaan teknologi informasi. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mengsosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Aplonia (2003) yang membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berperan sebagai variabel moderating dalam pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi.

Dukungan manajemen puncak tidak hanya penting untuk alokasi sumber daya yang diperlukan, melainkan memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting. Manajemen puncak juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mengsosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan

berpengaruh pada kepuasan pemakai. Hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak. Dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan kesuksesan sistem informasi.

3. **Hipotesis 3:** Komunikasi pemakai-pengembang mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dengan komunikasi pemakai-pengembang sebagai variabel moderating. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk interaksi antara partisipasi pemakai dengan komunikasi pemakai-pengembang (PP\*KoP) adalah sebesar 2,483 dan  $p-value$  sebesar 0,017. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,483 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  diterima maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) dinyatakan diterima. Artinya komunikasi pemakai-pengembang berperan sebagai variabel moderating dalam pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dan. Komunikasi pemakai-pengembang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai.

Komunikasi antara pemakai dan pengembang sistem informasi harus berjalan dengan efektif karena pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamannya kepada pengembang. Selanjutnya informasi tersebut oleh pengembang ditransformasikan kedalam sistem informasi yang akan dikembangkan.

4. **Hipotesis 4:** Pengaruh pemakai mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi dengan pengaruh pemakai sebagai variabel moderating. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk interaksi antara partisipasi pemakai dengan pengaruh pemakai (PP\*PeP) adalah sebesar 2,648 dan  $p-value$  sebesar 0,011. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,648 > 2,021$ ) dengan  $p < 0,05$  maka hipotesis keempat ( $H_4$ ) dinyatakan diterima. Artinya pengaruh pemakai berperan sebagai variabel moderating dalam pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Pemakai dapat memberikan pengaruh pada kesuksesan pengembangan sistem informasi dan pemakai sistem informasi menjadi puas terhadap kebijakan pengembangan sistem informasi. Konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Aplonia (2003) yang membuktikan bahwa pengaruh pemakai memiliki pengaruh terhadap hubungan partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai sistem informasi.

Pemakai sistem informasi menjadi pembuat keputusan yang efektif dalam proses pengembangan sistem melalui latihan-latihan dan tanggung jawabnya. Tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai suatu pemborosan waktu, atau seperti halnya melakukan suatu pekerjaan yang tidak berguna, yang semuanya hanyalah sebagai manipulasi sosial saja. Bila pemakai dapat mempengaruhi keputusan yang berkaitan dengan pengembangan sistem, maka partisipasi

mereka menjadi lebih bernilai dan dapat dinilai. Tanpa adanya pengaruh yang cukup untuk melakukan perubahan serta mempengaruhi hasil yang ada, maka pemakai sistem informasi hanyalah melihat partisipasi mereka sebagai pemborosan waktu atau suatu pekerjaan yang tidak berguna.

## **P E N U T U P**

### **Kesimpulan**

1. Partisipasi pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi pada manajer perusahaan manufaktur di Surakarta.
2. Dukungan manajemen puncak mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
3. Komunikasi pemakai-pengembang mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
4. Pengaruh pemakai mempengaruhi hubungan antara partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

### **Saran**

1. Upaya agar penggunaan sistem informasi dapat berhasil, maka perlu adanya keterlibatan (partisipasi pemakai) dalam perencanaan dan pengembangan sistem informasi. Pengembang sistem informasi perlu memberikan dukungan penuh pada layanan purna jual.
2. Agar penggunaan sistem informasi dapat berhasil, maka dibutuhkan kualitas aplikasi yang digunakan dan dikembangkan oleh pengguna. Kemampuan pengguna dan pengembang dalam berkerja sama sangat mempengaruhi keberhasilan sistem informasi dan aplikasinya.
3. Bagi penelitian mendatang agar menambahkan variabel lain yang diduga memiliki kaitan dengan keputusan pembelian konsumen, seperti faktor sosial budaya masyarakat, faktor intelektual, dan faktor karakteristik konsumen, dan lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aplonia, Elfreda Lau. 2003. "Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Pengguna Sistem Terhadap Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima Variabel Moderating". *Journal Riset Akuntansi*. Vol.7, No. 1, Juli 2004.
- Bodnar, GH dan Wiliam S. Hopwood. 1995. "*Accountng Information System prantica Halla International*", 6<sup>th</sup> ,Ed.
- DeBrabander, D dan G, Their. 1984. *Succesful Information System Development in Relation to Situasionalm Factor Which Affect Effective Communication Between MIS Users and EDP Specialist*". *Management Science*. Vol. 30. No. 2
- Delone, W. H, dan McLean. 1992, "*Information System Success*" : *The Quest for Dependent Variable*. "*Information System Research*". No. 3.

- Doll, W. J. Dan G, Torkzadeh. 1986. "*A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement, and Usefulness of Information System, Decision Sciences*", Vol. 17. No. 4.
- Chandrarin, Grahita & Nur Indriantoro. 1997. "Hubungan Antara Partisipasi dengan Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer: Suatu Tinjauan Dua Faktor Kontijensi". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 13, No. 1.
- Haryanto, M. Y. Dedi. 2002. "Pengaruh Faktor-Faktor Individual dalam Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kinerja Karyawan". *Jurnal Akuntansi & Bisnis*. Vol. 2, No. 1, 1 Februari 2002.
- Indriantoro, Nur, Bambang Supomo. 2002. "Metodelogi Penelitian Bisnis". Edisi Pratama. Yogyakarta: BPFE.
- Ives, B., M. H. Olson., dan J. J., Baroudi. 1984. "*The Measurement of User Information Satisfaction,*" *Communication of The ACM*. October.
- Nurika Restuningdiah. 1998. "Pengaruh Partisipasi terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Kompleksitas Tugas, Kompleksitas Sistem, dan Pengaruh Pemakai sebagai Variabel Moderating". Thesis Magister Akuntansi. UGM. Yogyakarta.
- Nurmayanti, Poppy. 2002. "Mengukur Keefektifan Kualitas Jasa Sistem Informasi": Suatu Studi Empiris. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*. Vol. 2, No. 2, Agustus 2002
- Robey, D, dan D. L. Farrow. 1982. "*User Involvement in Information System Development*": A Conflict Model and Empirical Test. *Management Science*. January.
- Setianingsih, Sunarti. 1998. "Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Komunikasi Pemakai Pengembang Terhadap Hubungan Partisipasi dan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi". Tesis S-2. Universitas Gadjah Mada.